

Proceeding of the International Conference on Government & Public Affair 2016 (ICOGPA2016) ISBN
97898344661-7-6
©2016 ICOGPA2016

KESANTUNAN BAHASA SEMASA BERKOMUNIKASI DI LAMAN SOSIAL

Ainal Akmar Ahmad^{1*}, Maizatul Azura Yahya^{2*}, Nasihah Hashim^{3*}, Noor Aida Mahmor^{4*}

¹Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, UUM CAS, Sintok, Kedah

²Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, UUM CAS, Sintok, Kedah

³Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, UUM CAS, Sintok, Kedah

⁴Pusat Pengajian Pendidikan, UUM CAS, Sintok, Kedah

ABSTRAK

Pembangunan dan kemajuan dalam bidang teknologi pada masa kini sedikit sebanyak turut mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Daripada bentuk komunikasi bersemuka, kini komunikasi telah berubah kepada komunikasi secara maya dengan menggunakan portal dan laman sosial tertentu sebagai perantara. Kewujudan pelbagai saluran komunikasi ini menyebabkan masyarakat bebas bersuara tanpa memikirkan etika dan kesantunan berbahasa. Komunikasi maya ini bukan sahaja melibatkan teks semata-mata tetapi netizen juga boleh menggunakan *emoticon* untuk mewakili gambaran perasaan mereka. Justeru, kajian yang dilakukan ini bertujuan meninjau penggunaan bahasa semasa berkomunikasi dalam kalangan netizen yang memberikan reaksi dan maklum balas terhadap penyiaran berita berkaitan kerajaan yang terdapat di laman sosial. Medium komunikasi yang dipilih sebagai subjek kajian ini ialah laman sosial popular iaitu *Facebook* yang boleh diakses oleh pengguna internet. Pendekatan kualitatif yang diaplikasi dalam kajian ini akan menganalisis komen-komen yang diberikan oleh netizen pada ruangan komen yang terdapat dalam laman sosial tersebut menggunakan Teori Kesantunan Asmah Haji Omar (2000). Hasil penelitian mendapati bahawa majoriti netizen akan menggunakan kata-kata kesat yang tidak santun apabila memberi komen terhadap sesuatu isu berkaitan kerajaan yang disiarkan dalam laman sosial.

Kata Kunci: Netizen, kerajaan, *Facebook*, *Twitter*

Pengenalan

Di dalam kehidupan, manusia sentiasa berkomunikasi bagi tujuan berhubung dan menyampaikan maklumat di antara satu sama lain. Selagi bernyawa manusia akan berkomunikasi tidak kira di mana sahaja kerana manusia tidak boleh hidup sendirian. Perkembangan teknologi komunikasi menyebabkan manusia telah mengubah cara berkomunikasi iaitu daripada komunikasi bersemuka kepada komunikasi maya. Walaupun manusia tidak berhubungan secara lahiriah tetapi komunikasi tetap akan berlaku apabila manusia mengikuti perkembangan dunia atau masyarakatnya melalui alat komunikasi seperti radio, televisyen, telefon, *e-mel*, *twitter*, *facebook* dan sebagainya (Tuan Nurizan Raja Yunus, 2006).

Pada awalnya, komunikasi maya ini dikatakan menyediakan kehadiran sosial yang kurang berbanding saluran komunikasi lain dalam interaksi interpersonal kerana kekurangan isyarat verbal untuk mentafsir maksud sesuatu mesej. Ini menjadikan komunikasi secara maya bersifat tidak peribadi (Wood & Smith, 2005). Perkembangan teknologi

membuatkan manusia boleh berkomunikasi dengan lebih pantas lagi dengan menggunakan komunikasi maya.

Walaupun manusia berhubung secara maya namun mereka tetap dapat menyampaikan maklumat, meluahkan perasaan, mengungkapkan idea-idea dan lain-lain lagi. Perkembangan teknologi telah membantu manusia menyampaikan hasrat hati walaupun berada di tempat yang jauh. Proses komunikasi ini bukan sahaja melibatkan penggunaan bahasa lisan dan tulisan, tetapi ia turut melibatkan penggunaan bahasa badan, gaya dan tingkah laku yang dapat memberikan makna dalam proses penyampaian mesej (Hybels & Weavers, 1948).

Penciptaan laman sosial facebook pada 4 Februari 2004 oleh Mark Zuckerberg menyebabkan komunikasi menjadi lebih mudah dan menarik. Manusia boleh berkomunikasi dan memuat naik gambar-gambar pagi tatapan rakan masing-masing. Perhubungan yang lama terpisah dapat dijalin kembali dengan adanya laman sosial *Facebook*. Senario ini membuatkan *Facebook* menjadi pilihan utama manusia untuk berhubung. Namun begitu setiap

teknologi ini mempunyai kesannya. Komunikasi di alam maya ini mempunyai kebaikan dan keburukan yang tersendiri. Dari segi komunikasi ia dapat mempercepatkan perhubungan tidak kira di mana sahaja manusia berada. Namun, keburukannya pula ialah kebebasan dalam bersuara menyebabkan manusia meluahkan apa sahaja tanpa mengambil kira aspek kesantunan berbahasa.

Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi

Bahasa merupakan medium yang digunakan ketika berkomunikasi. Semasa berkomunikasi aspek kesantunan harus juga dititik beratkan. Kesantunan bahasa ini merujuk nilai sopan, menggunakan perkataan yang sopan, halus dan indah. Kata-kata yang dilahirkan tidak mempunyai maksud sindiran atau ejekan sebaliknya mengandungi unsur kejujuran, serta menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan orang lain ketika berkomunikasi. Penggunaan bahasa yang santun dan bertatasusila dapat menggambarkan nilai kesantunan seseorang.

Aspek kesantunan ketika berkomunikasi ini dapat menggambarkan

tingkah laku dan keperibadian seseorang. Dalam hal ini Awang Sariyan (2007) menjelaskan kesantunan sebagai santun, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Sementara Asmah Haji Omar (2006) pula mendefinisikan kesantunan berbahasa adalah penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan, dan rasa tersinggung daripada pendengar. Seorang lagi sarjana iaitu Amat Juhari Moin (1989) menjelaskan kesantunan berbahasa ialah kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi sama ada melalui lisan atau tulisan. Berdasarkan pendapat dan pandangan ini jelas menunjukkan kesantunan berbahasa ialah penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, dan tidak menyakiti hati orang lain ketika berkomunikasi. Kesantunan ini merangkumi sistem sapaan, kata panggilan atau gelaran bagi menggambarkan peri laku yang beradab dan sopan.

Walaupun kesantunan berbahasa merupakan perkara yang perlu dipraktikkan ketika berkomunikasi

namun sejak kebelakangan ini terdapat fenomena atau *trend* semasa yang mana kesantunan tidak lagi menjadi amalan di kalangan masyarakat pada masa kini. Situasi ini terjadi dalam kalangan netizen yang sering melontarkan kata-kata atau rasa tidak puas hati ketika berbicara mengenai sesuatu isu yang dimasukkan di dalam ruangan *Facebook*. Gejala ini perlu dibendung supaya amalan kesantunan tetap diamalkan walaupun ketika berkomunikasi di dalam ruangan laman sosial supaya mesej yang disampaikan dapat meninggalkan kesan kepada golongan sasaran.

Berdasarkan kepentingan kesantunan semasa berkomunikasi, kajian ini akan menganalisis komen-komen netizen pada berita politik yang disiarkan dalam laman sosial *Facebook* dengan menggunakan Teori Kesantunan Asmah Haji Omar (2000). Menurut Asmah terdapat dua kategori kesantunan iaitu Kesantunan Asas dan Kesantunan Berkendala. Kesantunan Asas ialah kesantunan sedia ada yang wujud dalam diri seseorang berdasarkan didikan sejak awal lagi. Sementara Kesantunan Berkendala pula merupakan usaha yang dilakukan semasa berkomunikasi dengan

memikirkan kendala-kendala tertentu iaitu:

- i. taraf dan peranan orang yang bercakap
- ii. dimana dan bagaimana
- iii. Apa yang diperkatakan
- iv. mengapa percakapan itu berlaku dan
- v. cara percakapan itu dilakukan

Oleh itu dapat disimpulkan bahawa kesantunan asas ialah kesantunan yang wujud secara semula jadi melalui didikan daripada keluarga dan kesantunan berkendala ialah kesantunan yang memberi perhatian kepada peranan sosial pemeran, latar, judul percakapan, sebab dan cara percakapan serta penyesuaian percakapan mengikut situasi.

Permasalahan Kajian

Perkembangan dunia teknologi dan komunikasi membolehkan manusia berkomunikasi di antara satu sama lain tanpa mengira jarak dan waktu. Jaringan sosial dalam talian ini dilihat semakin berpengaruh dan menjadi pilihan masyarakat kini untuk berkomunikasi

(Siti Ezaleila Mustafa, 2015). Ini kerana laman jaringan sosial dalam talian merupakan satu platform yang menjadi pilihan masyarakat seluruh dunia kerana ia boleh menghubungkan masyarakat secara global. Malah, kajian yang dilakukan oleh Kristy Young (2009) mendapati jaringan sosial dalam talian memberi sumbangan positif dalam mengekalkan hubungan dan menjadi perantara yang berguna untuk berkomunikasi.

Kemunculan lama sosial seperti *Facebook, Twiter, Instagram, MySpace* dan banyak lagi telah membolehkan manusia berkomunikasi antara satu sama lain tanpa mengira jarak dan waktu. Perkongsian melalui laman sosial ini bukan sahaja melibatkan komunikasi bertulis tetapi turut melibatkan penyampaian berita, pendapat, foto, pautan pada laman lain, pautan pada artikel, klip video dan lain-lain lagi. Elemen-elemen seperti penulisan, percakapan, visual, data dan bunyi digabungkan menyebabkan komunikasi menjadi semakin menarik.

Teknologi dalam komunikasi ini membantu penggunanya berhubung, memelihara ikatan dan interaksi dalam

kalangan mereka. Disebalik membantu menghubungkan dan mengeratkan masyarakat, teknologi ini juga telah menyebabkan manusia boleh melahirkan apa sahaja yang terbuku di hati tanpa memikirkan perasaan dan hati masyarakat lain. Keterbukaan semasa berinteraksi ada kalanya menyebabkan masyarakat mezhahirkan pandangan dan rasa tidak puas hati apabila sesuatu berita disiarkan di laman sosial.

Masyarakat tidak memikirkan aspek kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi walaupun yang dikomen itu merupakan pemimpin negara. Nilai-nilai murni ketika berbahasa telah dilupakan. Situasi ini amat membimbangkan kerana ditakuti generasi pada masa kini melupakan nilai-nilai murni dan kesantunan ketika berkomunikasi. Penggunaan ujaran yang tidak santun ini secara tidak langsung menunjukkan gambaran keperibadian masyarakat Malaysia kerana berita yang disiarkan secara online ini boleh diakses oleh seluruh dunia.

Satu lagi kajian berkaitan kesantunan di laman sosial telah dilakukan oleh Radiah Yusoff (2012). Kajian beliau menyentuh status

kesantunan dalam konteks perlakuan antara penutur. Hasil kajian beliau mendapat orang Malaysia mempunyai ungkapan makiannya tersendiri. Ungkapan ini tetap wujud walau ada masyarakat yang tidak boleh menerimanya.

Disebabkan sifat keterbukaan laman sosial ini, maka kajian ini dilakukan untuk melihat aspek kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi di laman sosial. Kajian ini bertujuan mengenal pasti dan menganalisis ujaran yang tidak santun yang ditulis oleh netizen pada ruangan komen berita-berita terpilih.

Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan dengan tujuan berikut:

1. Mengenal pasti kata dan ujaran yang tidak santun oleh netizen di dalam ruangan komen berita *online*
2. Menganalisis kata dan ujaran yang tidak santun oleh netizen di dalam ruangan komen berita *online*

Bahan kajian

Bahan kajian yang digunakan untuk kajian ini ialah berita yang disiarkan secara *online* di laman sosial *facebook*. Bahan kajian yang dipilih ialah daripada Utusan *Online* iaitu berita yang bertajuk Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz bukti UMNO tidak 'double standard'. Sementara Berita Harian *Online* pula bertajuk Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz untuk elak masalah lebih besar. Astro AWANI pula dengan beritanya yang bertajuk Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz penyelesaian masalah UMNO – Bastien. Berita-berita ini dipilih sebagai bahan kajian kerana ia isu-isu yang dibicarakan ialah berkaitan politik kerajaan Malaysia.

Batasan Kajian

Kajian ini hanya mengambil kira komen-komen yang diujarkan oleh netizen melalui berita yang disiarkan di dalam laman sosial *Facebook* sebagai data kajian. Seterusnya kata dan ujaran yang dikenal pasti dalam ruangan komen berita tersebut akan dinalisis. Berita yang dipilih ialah berita berkaitan politik mengenai Kes pemecatan Menteri Besar Kedah Dato' Seri Mukhriz Mahadhir dan Tan Seri Muhyiddin Yassin. Sebanyak tiga

berita pada bulan Jun telah dipilih sebagai data kajian yang akan dianalisis menggunakan Teori Kesantunan Asmah (2000).

Kajian Komunikasi Media Baru dan Kesantunan Bahasa dalam Media Sosial

Sehingga kini terdapat pelbagai kajian berkaitan komunikasi media baru dan kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi dalam media sosial. Kajian ini dilakukan mengikut pelbagai perspektif seperti perspektif bahasa, komunikasi dan kesantunan di dalam media sosial.

Pekembangan teknologi komunikasi telah membuat manusia beralih arah daripada berkomunikasi secara tradisional kepada komunikasi maya. Antara kajian berkaitan komunikasi maya telah dilakukan oleh Sa'adiah Ma'alip (2015). Kajian ini telah meninjau pemilihan bahasa oleh pengguna laman sosial semasa berkomunikasi. Laman sosial yang dijadikan medium dalam kajian ini ialah laman sosial yang boleh diakses oleh pengguna internet seperti *Facebook*, *Twitter*, *Friendster*, *Instagram* dan

sebagainya. Analisis telah dilakukan menggunakan teori domain yang diperkenalkan oleh Fishman (1972). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa masyarakat di Malaysia telah memilih menggunakan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris semasa bahasa utama ketika berkomunikasi di laman sosial tersebut. Sementara bahasa Cina, bahasa India dan lain-lain menjadi pilihan kedua yang digunakan semasa berkomunikasi.

Kajian berkaitan Penghijrahan dari Dunia Realiti ke Dunia Maya: Tinjauan Umum Terhadap Dunia Maya Sosial Terpilih oleh Siti Ezaleila Mustafa (2014) pula melihat bagaimana manusia pada masa kini beralih arah daripada berkomunikasi secara bersemuka kepada komunikasi secara maya. Walaupun berada di dunia maya namun masyarakat dapat berhubung dengan menggunakan aplikasi-aplikasi yang terdapat di laman sosial tersebut. Situasi ini seolah-olah manusia boleh melakukan apa-apa sahaja sama seperti di dunia luar talian, tanpa batasan masa dan geografi.

Seterusnya kajian berkaitan aspek kesantunan semasa berkomunikasi. Kajian yang dilakukan oleh Marlyna Maros (2011) telah membincangkan

mengenai strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. Makalah tersebut membicarakan mengenai strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. Data dianalisis menggunakan pendekatan teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) dan prinsip perbezaan budaya Timur dan Barat oleh Hsi (1981). Dapatan kajian menunjukkan terdapat persamaan strategi yang digunakan dalam menyampaikan sesuatu perkara yang berat oleh penutur bahasa dari budaya Timur. Hasil kajian juga menunjukkan penutur dari Timur iaitu orang Melayu masih berpegang kepada budaya Melayu dalam membuat teguran.

Kajian bertajuk Analisis Lakuan Tutur dalam Ruangan Status *Facebook* oleh Maslida Yusof dan Karim Harun (2015) telah mengupas isu mengenai lakuan tutor pengguna media sosial *Facebook* melalui ruangan aktiviti kemas kini status (*update status*). Aktiviti kemas kini status ini dilakukan menggunakan bahasa bagi melaksanakan sesuatu lakuan. Kajian yang menggunakan analisis kandungan ini mengambil sampel *posting status* yang akan dianalisis berdasarkan kerangka lakuan Tutur Searle (1969).

Hasil kajian menunjukkan dalam setiap ungkapan status, bukan sekadar struktur bahasa yang diperlihatkan namun disebalik struktur ini ada suatu tindakan atau lakuan yang sedang dipersembahkan kepada rangkaian media sosial mereka. Lakuan dan tindakan ini kemudian akan diterima dan difahami oleh rangkaian sosial pemilik Facebook dan kesannya nanti akan mendapat respon atau komen daripada pengguna lain.

Berdasarkan kajian-kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji tersebut, dapat disimpulkan bahawa media sosial menjadi pilihan masyarakat kini untuk berkomunikasi. Namun dalam berkomunikasi di laman sosial ini masyarakat kadang kala melupakan aspek kesantunan ketika berkomunikasi. Hakikatnya kesantunan berbahasa ini perlu diamalkan walaupun ketika berkomunikasi di alam maya kerana setiap yang diujarkan tetap meninggalkan kesan kepada masyarakat.

Analisis dan Perbincangan

Berita 1 (Utusan Online)

Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz bukti UMNO tidak 'double standard'.

Berita tersebut telah mendapat 52 komen daripada netizen. Di dalam ruangan komen tersebut netizen telah meluahkan pendapat dan rasa hati terhadap berita yang disiarkan. Dapatan kajian ini dibahagikan kepada tiga iaitu kesantunan dari segi kata panggilan, kesantunan

nama gelaran dan kesantunan ujaran. Daripada 52 komen tersebut terdapat kata panggilan, nama gelaran dan ujaran yang tidak santun ditulis oleh netizen. Berikut merupakan contoh-contoh ketidaksantunan tersebut:

Jadual 1

Kata Panggilan	Contoh ayat
1. Ko	1. X payah citer lah pasal standard dah tau standard ko tu setakat mana... Sultan pun x hingin standard ko tu.
2. Lu	2. Lu pon dh nk tenggelam sibuk nk mamam dedak gak... Lantoi!!!
3. Hampa	3. Hampa boleh buat apa yg Hampa suka... bagi Hampa rakyat semua bodo!!!
4. Ang, razif	4. Hek eleh ang pun tuanku sultan tarik dato, dato seri ada hati nk bunyik, cermin diri dulu razif bahahahahaha
5. U	5. Cermin diri dulu.... how good are u ?
Nama Gelaran	Contoh ayat
1. Orang tua	1. Org tua x sedar diri... nk gadai telaga minyak
Ujaran	Contoh ayat
	1. Umpama hidung tak mancung pipi tersorong-sorong. 2. Bongok bangsatnya 3. Otak luuuu 4. Memang take double standard TETAPI TAKDE STANDARD... haprak sub standard 5. KALU NAMANYA POLITIK SEMUA GILA KUASA GILA RASUAH GILA PECAT MEMECAT DAN 1001 MCM GILA TERMASOK LA GILA BABI

Berdasarkan jadual di atas menunjukkan netizen menggunakan kata panggilan yang tidak sopan ketika menulis komen di laman sosial tersebut. Netizen memanggil YB Encik Ahmad Razif Abdul Rahman

sebagai ko, lu, hampa, ang, Razif dan u. Situasi ini jelas menunjukkan ketidaksantunan ketika berbahasa kerana sepatutnya panggilan untuk Ahmad Razif Abdul Rahman ialah YB, Encik ataupun

beliau. Ini jelas bertentangan dengan Teori Kesantunan Asmah (2000) yang menyatakan semasa berkomunikasi seseorang perlu mengambil kira taraf dan peranan orang yang bercakap. Dalam situasi ini netizen sepatutnya menggunakan kata panggilan yang lebih sopan kerana apa yang ditulis ini dapat dilihat dan dibaca oleh seluruh masyarakat di dunia.

Dari segi gelaran pula netizen menggelarkan orang tua kepada YB Encik Ahmad Razif Abdul Rahman. Gelaran seperti ini amat tidak sesuai kerana orang tua merujuk kepada orang yang lanjut usia sedangkan YB Encik Ahmad Razif bukanlah seperti yang digambarkan dan beliau pula merupakan Menteri Besar Terengganu.
tersebut:

Ketidaksantunan juga terdapat dalam ujaran yang ditulis oleh netizen di laman sosial ini iaitu hidung tak mancung pipi tersorong-sorong, bongok bangsatnya, haprak sub standard dan gila babi. Jika diteliti maksud perkataan ini jelas menunjukkan budaya kesantunan dalam masyarakat Melayu telah diketepikan.

Berita 2 (Berita Harian Online)

Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz untuk elak masalah lebih besar

Berita 2 menunjukkan bilangan komen tertinggi daripada netizen iaitu sebanyak 288 komen. Berikut merupakan contoh-contoh ketidaksantunan dalam berita

Jadual 2

Kata Panggilan	Contoh ayat
1. Sekor, dia	1. Sebenarnya bukan lah disbbkan politik sngat, cuma yang sekor tu dah banyak sangt dosa yg dilakukan & tak ada jalan lain melainkan pertahanan perbuatannya. Klau tak dia akan duduk dlm kandang besi seumur hidup...
2. Najib	2. Kenapa najib takut dan tak saman kenapa dia pulang duit derma kepada nya kenapa gst ditubuhkan 1 mdb 42 billion tak di jawab hingga kini
3. Mukhriz, Ahmad Bashah	3. Memang patut la Mukhriz kena buang masa jadi MB Kedah hari-hari balik KL naik private jet keje UMNO perhubungan negeri Ahmad Bashah buat
4. Madey matthewkutey	4. Beruntung la hanya di pecat, klu zaman Madey matthewkutey kompom masuk penjara isa tanpa bicara..

5. Jibmain, jibxit	klu kuat lawanan akn dibunuh mcm memali 5. Masalah lebih besar jibmain. Masalah settle... jibxit.
Nama Gelaran	Contoh ayat
1. anai-anai	1. anai-anai kalo ada dlm parti. Anai-anai tu kena musnahkan dulu
2. pelesit kota	2. Singkir abdullah lantik pelesit kota
3. kudis	3. Hehe... Kudis dlm parti harus di buang supaya tak merebak.
4. macai-macai	4. Utk mengelak Masalah2 scandal macai2 UMNO
5. Panglima Bugis	5. Panglima Bugis pengecut...
Ujaran	Contoh ayat
1. Yang dungu-dungu	1. Tinggal <i>yang dungu2</i> sajalah. Nak pelingkop parti pulak.
2. Status penjilat	2. Status penjilat be like dedak dedak
3. cina makan babi	3. Sama je mca dan dap cina mkn babi
4. dedak kepada daging babi	4. Tukar je dedak kpd daging babi
5. bangsat	5. Tak apa di pecat... jangan di tembak sampai mati je... memang kerajaan sekarang suka pecat memechat... bangsat

Di dalam berita dua netizen menggunakan kata panggilan yang tidak sopan iaitu sekor dan diayang merujuk kepada PM Datuk Seri Najib Tun Razak. Netizen juga hanya menggunakan nama sahaja tanpa memasukkan gelaran jawatan mereka seperti Najib, Mukhriz, Ahmad Bashah, Madey matthewkutey dan Jibmain, jibxit yang merujuk kepada pemimpin-pemimpin negara ini.

Sementara dari segi gelaran pula netizen menggelarkan pemimpin-pemimpin tersebut dengan gelaran anai-anai, pelesit kota, kudis, macai-macai dan Panglima Bugis. Situasi ini jelas menunjukkan ketidaksantunan netizen

ketika berkomunikasi di laman sosial. Dalam hal ini, netizen tidak menjaga air muka orang yang dikomen. Situasi ini jelas bertentangan dengan budaya masyarakat Melayu yang seharusnya mementingkan aspek kesantunan ketika berbahasa. Dalam hal ini Inderawati Zahid (2012) menyatakan aspek kesantunan perlu dikekalkan dalam berhubungan supaya situasi bebas konflik terjadi. Anggota masyarakat perlu memahami dan menghayati dengan baik perkara-perkara yang menjadi larangan atau tabu bagi mengekalkan keharmonian dalam hubungan sesama anggota masyarakat.

Begitu juga dari segi ujaran, netizen akan mengeluarkan kata-kata kesat seperti yang dungu-dungu sahaja, status penjilat, dedak, makan babi dan bangsat. Ujaran-ujaran ini tidak sepatutnya diujarkan di laman sosial tersebut kerana boleh menyebabkan perlaku isu perkauman. Contohnya seperti ujaran “makan Sama je mca dan dap cina mkn babi” dan “tukar je dedak kpd daging babi”. Perkataan babi dianggap tidak sopan seperti yang dinyatakan oleh Asmah Haji Omar (2000) dalam Teori Kesantunan Berkendala yang

perlu memikirkan apa yang diperkatakan semasa berkomunikasi.

Berita 3 (Astro AWANI)

Pemecatan Muhyiddin, Mukhriz penyelesaian masalah UMNO – Bastien

Hasil kajian menunjukkan bilangan komen dalam Berita 3 ialah sebanyak 65 komen dan terdapat kata-kata dan ujaran yang tidak santun dalam berita tersebut. Berikut merupakan contoh-contoh ketidaksantunan dalam berita tersebut:

Jadual 3

Kata Panggilan	Contoh ayat
1. najib	1. Usaha pengukuhan kuasa majlis tertinggi aka najib dan najis-najis dia.
2. lu	2. Punca masa'elah sbnaq nya bkn dr tsmy atau dsmm... tp dr... lu fikir la sendiri.
Nama Gelaran	Contoh ayat
1. pemakan dedak	1. Hahah bila pemakan dedak berbicara
2. malaun	2. Ampu lah sehendak2nya... malaun atas tu yg patut di singkirkan
3. kepala ikan	3. Kepala ikan tu.. kepala ikan tu... kepala ikan tu...
Ujaran	Contoh ayat
1. bukan dedak, makanan ayam daging	1. UMNO miliki kesetiaan Hang Tuah bukan dedak. Makanan ayam daging.
2. tua bangka	2. Elok la cari kerja lain, dh kaya pun... aku tak kerja umno pun dpt mkn... takan sampai tua bangka nk harap duit umno kot
3. padan muka	3. PADAN MOOOKAAA ANGPA.. KAKAKA

Berdasarkan jadual tiga, didapati terdapat kata panggilan yang tidak sopan

digunakan untuk memanggil PM Datuk Seri Najib Tun Razak iaitu hanya memanggil najib sahaja dan lu.

Begitu juga dari segi gelaran, netizen menggelarkan pemakan dedak, malaun yang merujuk kepada Tan Sri Khaled Nordin. Sementara kepala ikan pula ditujukan kepada PM Datuk Seri Najib Tun Razak.

Netizen masih menggunakan ujaran yang tidak sopan bagi melahirkan rasa tidak puas hati iaitu bukan dedak, makanan ayam daging, tua bangka dan padang muka kepada ahli-ahli poltik ini.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan perbincangan yang dilakukan terhadap berita-berita terpilih didapati terdapat banyak kata panggilan, kata gelaran dan ujaran yang tidak santun ditulis oleh netizen. Netizen menggunakan kata panggilan seperti sekor, dia, lu, ang dan memanggil dengan nama sahaja tanpa memasukkan gelaran orang tersebut. Begitu juga dengan gelaran, netizen menggelarkan seseorang dengan gelaran malaun, pelesit kota, macai-macai dan lain-lain lagi. Situasi ini jelas menunjukkan netizen mengabaikan aspek kesantunan berbahasa ketika

berkomunikasi. Walaupun di laman sosial aspek kesantunan tetap dipentingkan semasa berinteraksi kerana ia bertujuan untuk menyelesaikan orang lain, mengambil kira bukan sahaja situasi sosial tetapi juga kepentingan dan sensitiviti mereka (Cameroon, 2007).

Dari segi ujaran pula kajian ini juga mendapati masyarakat kini atau netizen telah menggunakan kata-kata dan ujaran yang tidak santun bagi menzahirkan rasa hati mereka. Dalam situasi ini, netizen boleh menegur sekiranya tidak berpuas hati dengan apa yang dibicarakan tetapi perlulah teguran itu dibuat dengan lebih berhemah. Konsep penjagaa air muka perlulah difikirkan walaupun komen itu dibuat di alam maya. Ini selaras dengan kajian Nasihah Hashim dan Inderawati Zahid (2013) yang menyatakan seseorang pengkritik seharusnya bijak menyampaikan kritikan agar tidak menimbulkan aib apalagi dalam konteks terbuka.

Kesimpulannya dapat dikatakan aspek kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi di laman sosial ini tidak dititikberatkan oleh netizen ketika menzahirkan rasa hati. Senario ini perlu

dibendung kerana dikhuatiri generasi kini dan akan datang tidak lagi menghormati orang yang lebih tua, pemimpin dan juga sesama masyarakat. Ditakuti nanti slogan “Budi Bahasa Budaya Kita” yang menjadi amalan masyarakat Malaysia hanyalah tinggal kenangan sahaja. Oleh itu sebagai masyarakat Malaysia kita perlulah melakukan sesuatu supaya gejala ketidaksantunan ini dapat sekurang-kurang dibendung dan dikawal.

Rujukan

- Amat Juhari Moin. (1989). *Sistem panggilan dalam bahasa Melayu: Suatu analisis sosiolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan, dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan bahasa dan Pustaka.
- Cameroon, D. (2007). Redefining rudeness: From polite social intercourse to ‘Good Communication. In Mirna Gorjio (Ed), *Rude Britannia*, 126-138. London: Routledge.
- Maslida Yusof & Karim Harun (2015). Analisis lakuan tutur dalam ruangan status Facebook. *Malaysian Jurnal Of Communication*, 31 (2), 151-168.
- Radiah Yusoff (2012). Pergi mampos la bodoh: Satu tinjauan ungkapan makian dan ke(tidak)santunan dalam interaksi internet. Dalam Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (Eds), *Kesantunan Berbahasa*, 220-249, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka..
- Sa’adiah Ma’alip. (2015). Pemilihan bahasa dalam komunikasi di laman sosial. *Malaysian Jurnal Of Communication*, 31 (2), 231-246.
- Siti Ezaleila Mustafa. (2014). Penghijrahan dari dunia realiti ke dunia maya: Tinjauan umum terhadap dunia maya sosial terpilih. *Malaysian Jurnal Of Communication*, 30 (special issue), 243-258.
- Siti Ezaleila Mustafa. (2015). *Media jaringan sosial: Penggunaan dan pengaruhnya*. Kuala Lumpur: Penerbit Univesiti Malaya.
- Tuan Nurizan Raja Yunus. (2006). Komunikasi dan sastera, *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 5 (1), 109-124.
- Young, K. (2009). Online social networking: An Australian perspective. *International Journal of Emerging Technologies & Society*, 7 (1) 39-57.

Proceeding of the International Conference on Government & Public Affair 2016 (ICOGPA2016) ISBN
97898344661-7-6
©2016 ICOGPA2016